

ALASAN PEMILIHAN MODA ANGKUTAN UDARA

(STUDI TENTANG ALASAN KONSUMEN MEMILIH PT. STAR AIR
SEBAGAI PERUSAHAAN PENYELENGGARA JASA
ANGKUTAN UDARA YANG DIGUNAKAN)

TUGAS AKHIR



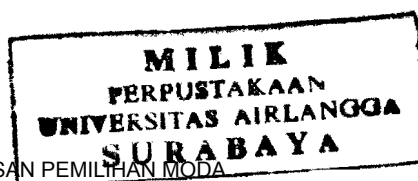
OLEH :

ERLY INDRAWATI

NIM : 070110748-S

PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

2004 – 2005



ALASAN PEMILIHAN MODA ANGKUTAN UDARA

**(STUDI TENTANG ALASAN KONSUMEN MEMILIH PT. STAR AIR
SEBAGAI PERUSAHAAN PENYELENGGARA JASA
ANGKUTAN UDARA YANG DIGUNAKAN)**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga**



OLEH :

ERLY INDRAWATI

NIM : 070110748-S

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

2004–2005

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir ini telah disetujui untuk diujikan

Surabaya, 24 Desember 2004

Pembimbing Tugas Akhir



Andy Umardiono, S.sos

NIP. 132 230 985

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah disidangkan di hadapan panitia penguji pada Tanggal 13

Januari 2005

Penguji I



Andy Umardiono.S.sos
NIP. 132 230 985

Penguji II



Dian Yulie, S.sos MM
NIP. 132 230 966

ALASAN PEMILIHAN MODA ANGKUTAN UDARA

(Studi tentang alasan konsumen memilih PT. Star Air sebagai perusahaan penyelenggara jasa angkutan udara yang digunakan)

Erly Indrawati

ABSTRAKSI

Perusahaan penerbangan dalam operasionalnya membutuhkan konsumen sebagai pemakai jasa. Dalam hal ini konsumen sebagai pengguna jasa penerbangan, kebutuhannya merupakan hal yang mutlak diperhatikan oleh perusahaan sebagai penyelenggara jasa. Konsumen merupakan penentu jalannya suatu perusahaan, karena mereka sebagai penikmat langsung dari jasa yang telah dihasilkan oleh suatu perusahaan penerbangan. Ada beberapa hal yang menjadikan konsumen memilih suatu perusahaan penerbangan sebagai pilihan mereka. Penelitian ini bertujuan mengetahui hal-hal apa saja yang menjadikan konsumen memilih PT. Star Air sebagai perusahaan penyelenggara jasa angkutan udara yang mereka gunakan.

Didalam metodologi penelitian dapat dilihat dari penentuan lokasi penelitian dimana penulis mengambil lokasi di PT. Star Air yaitu terletak di jalan Raya Darmo 92 Surabaya yang merupakan kantor pusat PT. Star Air di Surabaya, teknik pemilihan sampel yang menggunakan teknik *random sampling*, teknik pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara/*interview* dan penggunaan bahan dokumen. Pada teknik analisis data penulis menggunakan metode eksploratif kualitatif yaitu menganalisa data berdasarkan apa yang diperoleh dari responden yang terkait. Sedangkan untuk mendapatkan data mengenai hal apa saja yang menjadikan konsumen memilih PT. Star Air sebagai perusahaan jasa yang mereka gunakan, penyusun memperolehnya melalui para sampel yang terdiri dari 100 konsumen Star Air yang dianggap dapat mewakili keseluruhan konsumen yang ada.

Dari data yang diperoleh di lapangan serta analisa, wawancara penyusun dengan karyawan PT. Star Air, maupun kuesioner yang dibuat oleh penyusun untuk mengetahui hal apa saja yang menjadikan konsumen memilih PT. Star Air sebagai perusahaan penyelenggara jasa angkutan udara yang menjadi pilihan mereka. Adapun hal yang menjadi pilihan mereka adalah : On Time Performance (OTP), Tarif, dan Pelayanan. Ketiga hal tersebut dapat dijadikan acuan oleh PT Star Air agar tetap memberikan yang terbaik bagi konsumen. Dalam hal ini yang dilakukan oleh PT. Star Air untuk memenuhi kebutuhan mereka adalah dengan cek pesawat sebelum keberangkatan agar tidak terjadi keterlambatan, pemberian tarif yang sesuai dengan pasar serta memberikan layanan plus kepada konsumen agar mereka merasa puas menggunakan jasa penerbangan Star Air.